

## 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

임정도\*, 이기효\*\*†, 김원중\*\*\*

삼세한방병원\*, 인제대학교 보건대학원·병원전략경영연구소\*\*,  
인제대학교 보건행정학부·병원전략경영연구소\*\*\*

### <Abstract>

### Influence of Individual and Job Characteristics, Professional Job Perception, and Group Cohesiveness on Organizational Citizenship Behavior of Physical Therapists in Hospitals

Lim, Jung-Do\*, Lee, Key-Hyo\*\*, Kim, Won-Joong\*\*\*

*Samsse Oriental Medicine Hospital\*, Graduate School of Public Health·Institute of  
Hospital Strategic Management, Inje University\*\*, Department of Health Care  
Administration·Institute of Hospital Strategic Management, Inje University\*\*\**

The main objective of this paper is to investigate the factors affecting organizational citizenship behavior of hospital employees, and based on the investigation, to suggest some implications for effective human resources management of hospitals. For this purpose, physical therapists were selected as the subject of the research. Using their individual characteristics, job characteristics, professionalism and group cohesiveness as the variables affecting organizational citizenship behavior, an empirical model was constructed and tested.

---

† 교신저자 : 이기효(051-890-6896, gsphklee@ijnc.inje.ac.kr)

이기효 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

A survey was conducted through structured and self-administered questionnaire for the physical therapists working at hospitals of Busan-Kyongnam area, and data from 240 therapists were utilized in the final analysis. Major results of the empirical analysis are as follows:

First, perception on professionalism and the degree of organizational citizenship behavior were higher for male, older, relatively more-educated and higher-grade employees. It is necessary to develop some measures to educate and motivate the employees who are in lower state of professionalism and organizational citizenship behavior.

Second, among the individual characteristics, need for growth was found to have significant, positive influence on professionalism and group cohesiveness, but no direct effect on organizational citizenship behavior. On the other hand, extroversion had direct, positive effect on organizational citizenship behavior, as well as on professionalism and group cohesiveness. This result suggests that personnel selection and personality education should be conducted carefully.

Third, job characteristics appeared to have very large, positive effect on professionalism, but not directly on organizational citizenship behavior.

Fourth, professionalism was found to have very large, positive influence on group cohesiveness and direct, positive effect on organizational citizenship behavior. This implies that enhancing professionalism of physical therapists can strengthen organizational citizenship behavior in hospitals, and hence top management should actively support the programs for job re-design, skill education and quality improvement to enhance professionalism of their employees.

Fifth and last, as an intervening factor, group cohesiveness appeared to have the largest, direct, positive effect on organizational citizenship behavior. It is, therefore, important for top management to improve group cohesiveness by exploring ways toward greater harmony and solidarity among the members of physical therapy department.

*Key Words : Physical therapists, Organizational citizenship behavior, Professionalism, Group cohesiveness, Job and individual characteristics*

## I. 서 론

최근 들어 의료시장은 과거의 독과점적 경쟁에서 무한경쟁 시대로 접어들게 되었고, 병원들은 이에 대응하여 공급자중심, 기술중심의 병원에서 소비자중심, 환자중심의 병원으로 변화하려고 노력하고 있다. 일반적으로 경영 환경의 급격한 변화에 대응하여, 지속적인 혁신을 통해 조직의 경쟁력을 제고하기 위해서는 특히 조직 구성원들의 자발적인 참여가 중요한 관건이라고 할 수 있다.

병원 조직의 경우 다양한 직종의 전문 인력들로 구성되어 있어, 이들을 한데 묶어 자발적으로 병원 전체의 목표에 헌신하게 한다는 것은 매우 어려운 것이 현실이다. 그러나 서비스업을 영위하는 병원 조직의 본질적 속성상 성과 및 의료서비스의 품질이 조직구성원의 헌신 또는 자발적 참여에 의해 결정되는 측면이 강하므로, 병원 조직을 구성하는 전문 인력들로 하여금 자발적으로 조직 목표 달성을 위한 바람직한 행동을 하도록 관리하는 것은 무엇보다 중요한 일이 된다. 특히 경제적 보상을 통한 단기적 동기부여보다는 조직구성원들의 자발적이고 창의적인 조직행동을 이끌어 내기 위한 장기적 관점의 노력이 더욱 중요하다는 점을 유의할 필요가 있다.

이처럼 병원 조직의 성공적이고 효과적인 운영을 위해서는 조직원들의 자발적인 협동행위(voluntary cooperative behavior)가 필요한데(Organ, 1988; Tyler, 1999; Van Dyne et al, 2000), 이러한 조직원들의 자발적인 협동행위의 대표적인 예가 바로 조직시민행동(organizational citizenship behavior)이다. 조직시민행동은 '조직의 공식적 보상 시스템에 의하여 직접적으로 또는 구체적으로 인정되지 않는 자발적 행동으로서, 조직의 효과적인 운영에 공헌하는 개인의 행동'으로서 개념화되고 있다(Bateman & Organ, 1983; Organ, 1988; Knovsky & Organ, 1994).

이러한 중요성에도 불구하고 병원조직 구성원들에 대한 조직시민행동에 관한 연구, 특히 물리치료사와 같은 전문직종의 특성을 고려하여 전문직업성과 집단응집성을 포함하는 조직시민행동 연구가 거의 이루어지지 않았으므로, 본 연구는 병원 근무 물리치료사의 특성을 고려하여 이들의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 하였다. 본 연구의 분석 결과는 물리치료사뿐만 아니라 전문직업성을 가진 병원의 다른 직종 구성원들의 조직시민행동에도 일정한 시사점을 줄 수 있으므로 병원의 인적자원관리를 위한 기초자료를 제공할 수 있게 될 것이다.

이기효 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 선행연구를 토대로 하고 전문직종인 물리치료사의 특성을 감안하여 전문직업성과 집단응집력 변수를 선행 및 매개변수로 하는 조직시민행동 연구모형을 설계한다.

둘째, 실증자료를 통하여 연구모형을 분석·검증함으로써 물리치료사의 조직시민행동에 관한 이해를 넓힌다.

셋째, 연구모형의 분석 결과로부터 물리치료사의 조직시민행동을 촉진하기 위한 시사점을 검토하고 제언한다.

## II. 실증연구의 설계

### 1. 실증연구의 모형

본 연구에서 검증할 연구모형은 조직시민행동의 선행 요인으로서 개인특성(성장욕구, 외향성)과 직무특성(자율성, 기술다양성, 환류, 과업유의성, 과업정체성)요인을, 매개요인으로 전문직업성(전문직업에의 준거성, 자율성, 공적봉사심, 자기통제에 관한 믿음, 소명의식)과 집단응집성을 설정하였다.

구체적으로 성장욕구와 외향성, 직무특성은 조직시민행동에 직접적 영향을 미치기도 하지만 아울러 전문직업성과 집단응집성 변수를 매개변수로 간접적인 영향을 미칠 것으로 예상되며, 전문직업성 또한 직접적인 영향과 아울러 집단응집성 변수를 매개변수로 간접적 영향을 미칠 것으로 예상되었다. 그리고 연구대상자의 인구사회학적 요인도 조직시민행동에 직접적 영향을 주는 것은 아니나 조직시민행동의 정도에 변이를 주는 요인으로 모형에 포함시키도록 하였다.

본 연구에서 검증할 실증연구모형은 선행 연구문헌의 검토를 토대로 개발되었으며, 이 모형을 도식화하면 <그림 1>과 같다.

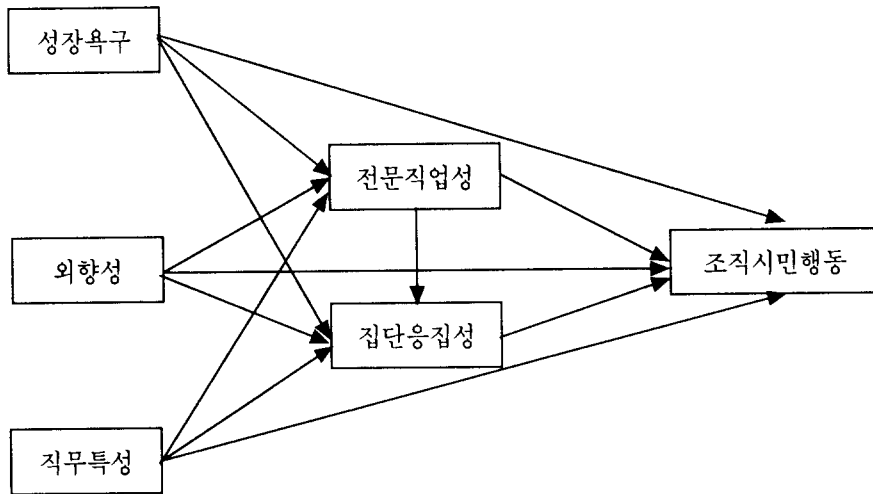


그림 1. 실증연구의 모형

## 2. 변수의 정의와 가설의 설정

### 1) 선행 요인

#### (1) 개인특성

선행 연구에서 가장 많이 다루어져 온 외향성과 성장욕구를 개인 특성 변수로 선정하였다. 개인특성 변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

- ① 성장욕구 : 도전적인 일을 하고 싶어하고, 새로운 것을 배우고 싶어하며 독립적으로 활동하고 다양한 일을 좋아하는 정도로 정의한다(Hackman & Oldham, 1976).
- ② 외향성 : 환경속에서 자극을 필요로 하고, 사교적이며, 다양성과 변화를 추구하고 감정의 표현이 자유로운 정도로 정의한다(Kim, 1980).

개인특성변수는 모두 전문직업성과 집단응집성에 정의 영향을 미치며, 아울러 조직시민행동에도 정의 영향을 미친다고 가정한다. 개인특성 중 성장욕구와 외향성은 동일한 개념이 아니므로 하나의 요인으로 묶지 않고 개별적으로 영향을 미치는 것으로 파악하였다.

#### (2) 직무특성

직무특성은 Hackman과 Oldham(1976)이 제시한 모형에 의해 가장 체계적으로 설명되고

이기효 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

있다. 기능다양성, 과업정체성, 과업유의성, 자율성 그리고 피드백 등 다섯 가지 핵심적 직무 특성이 직무담당자의 내적 동기를 불러일으키며 직무만족을 유발한다. 내적 동기 유발과 직무만족에 대한 핵심적 직무특성의 그 같은 영향력 때문에 직무특성은 조직시민행동을 결정하는 주요 선행요인으로 간주될 수 있다(Karambayya, 1990; Van Dyne, Graham & Diensch, 1994). 직무특성의 5개 구성요인을 조작적으로 정의하면 다음과 같다.

- ① 자율성 : 직무 수행계획 또는 절차를 결정하는데 있어서 허용된 자유, 독립, 재량권의 정도로 정의한다.
- ② 기술다양성 : 직무를 수행하는데 있어서 여러 가지 기능이나 재능을 사용하는 다양한 활동들이 요구되는 정도로 정의한다.
- ③ 환류 : 직무의 성과에 대한 정보를 수신하는 정도로 정의한다.
- ④ 과업유의성 : 직무 내용이 다른 사람들의 생활 및 복지에 실질적인 영향을 미치는 정도로 정의한다.
- ⑤ 과업정체성 : 직무의 내용이 하나의 과업을 처음부터 끝까지 완성시킬 수 있도록 구성되어 있는 정도로 정의한다.

직무특성변수는 전문직업성과 집단응집성에 정의 영향을 미치며, 아울러 조직시민행동에도 정의 영향을 미친다고 가정한다.

## 2) 매개 요인

### (1) 전문직업성

본 연구에서는 Hall(1968)이 여러 학자들의 주장을 종합하여 다섯 개의 차원으로 나눈 전문직업성 척도를 사용하였으며, 각 구성요소의 조작적 정의는 다음과 같다.

- ① 전문직업에의 준거성 : 공식 및 비공식 동료집단을 전문직으로서 자신의 업무에 필요한 생각이나 판단의 주된 원천으로 삼는 정도로 정의한다.
- ② 자율성 : 고객, 자기 전문직의 구성원이 아닌 다른 사람, 혹은 자신을 고용하고 있는 조직으로부터의 외부적 압력 없이 자신이 결정하고 일을 수행할 수 있다는 신념의 정도로 정의한다.
- ③ 공적봉사심 : 그 전문직이 사회에서 필수적이라는 생각과 자신의 업무가 자신뿐만 아니라 공공에게도 유익이 된다는 신념의 정도로 정의한다.
- ④ 자기통제에 관한 믿음 : 전문직의 업무를 판단할 최선의 적격자는 바로 동료 전문가라는

데 대한 신념과 그것이 바람직하고도 실질적이라는 관점의 정도로 정의된다.

- ⑤ 소명의식 : 자신의 업무에 대한 헌신과 만약 외제적 보상이 줄어든다고 할지라도 그 일을 하고 싶어할 것이라는 느낌의 정도로 정의한다.

전문직업성 변수는 집단응집성과 조직시민행동에 정의 영향을 미친다고 가정한다. 그리고 개인특성과 직무특성 변수와 집단응집성 변수간의 매개변수 역할을 할 것으로 기대된다.

## (2) 집단응집성

Van Dyne 등(1995)은 집단응집성이 구성원간 상호 협력적이고 성과 증진에 기여하는 조직 시민행동의 중요한 상황적 선행변수(situation factor)로써 인식된다고 제시한 바 있다. 본 연구에서는 집단응집성이 “같은 부서 구성원에 대해 신뢰하고, 소속집단에 강한 소속감을 가지며 협력하고, 집단내에 머물려고 하는 의지의 정도”(Cartwright and Zander, 1968)로 정의된다.

집단응집성은 조직시민행동에 정의 영향을 미칠 것으로 가정하며, 개인특성과 직무특성, 전문직업성 변수와 조직시민행동 변수간의 매개변수 역할을 할 것으로 기대된다.

## 3) 조직시민행동(Organ, 1988)

조직시민행동은 Podsakoff와 MacKenzie(1998)의 체계적이고 광범위한 타당화 작업을 통해 아래의 다섯 개 구성요인으로 타당도가 확립되었으며, 이후 대부분의 연구자들은 이를 토대로 조직시민행동에 대한 연구를 진행시켜오고 있다. 본 연구에서도 이들의 다섯 개 구성요소를 사용하며, 조작적 정의는 다음과 같다.

- ① 참여 행동 : 조직 내 활동에 책임의식을 갖고 참여하는 행동의 정도로 정의된다.

(예) 조직의 이미지에 도움이 되는 모임에 참여함/ 부서 행사의 계획과 실행을 도움/조직에서 일어나는 변화와 발전에 따라감/ 조직의 발표나 지시사항을 항상 명심하고 잘 지킴

- ② 정당한 행위 : 문제발생을 방지하거나 사전에 문제발생을 막기 위한 절차를 거치는 행동의 정도로 정의한다.

(예) 자신의 행동이 타인에게 미칠 영향을 항상 염두에 둠/ 동료와의 문제를 일으키지 않기 위해 단계적 조치를 취함

- ③ 스포츠맨십 : 조직내에서 발생하는 사소한 문제나 고충을 인내하는 행동의 정도로 정의한다.

(예) 조직에 대한 비난을 하지 않음/ 사소한 문제에 대한 불평에 많은 시간을 소비함/작은 문제를 확대시켜 큰 문제로 만들지 않음

이기효 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

④ 이타주의(altruism) : 특정한 타인의 조직 내 관련 업무나 문제를 돕는 자발적인 조직행동의 정도로 정의한다.

(예) 절근한 동료의 일을 대신 해줌/ 과중한 업무를 수행중인 동료를 도움/ 자발적으로 신입사원을 지도해 줌

⑤ 양심적 행동 : 자신의 역할과 행동을 최소한의 수준 이상으로 수행하는 행동의 정도로 정의된다.

(예) 출근시간 이전에 출근함/ 사적인 전화나 잡담으로 많은 시간을 소비하지 않음/과다한 휴식 시간을 갖지 않음/ 보는 사람이 없어도 회사의 규정과 규칙을 준수함

### 3. 연구자료의 수집

본 연구의 자료는 부산·경남지역의 병원급 의료기관에서 근무하고 있는 250명의 물리치료사를 대상으로 수집되었다. 조사도구는 5점 척도로 구조화된 설문지로 총 5개 부문 107문항과 개인별 특성 문항 11개 총 118문항으로 구성되어 있다. 설문지는 총 250부를 배부하여 240부를 회수하여 96%의 회수율을 보였다. 설문조사는 연구자가 직접 방문하여 설명 후에 자기기입식으로 실시하였으며, 조사기간은 2003년 4월10일부터 19일까지로 10일간에 걸쳐 이루어졌다.

## Ⅲ. 실증연구의 결과

### 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성은 <표 1>와 같다. 연구대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 성별로 남자가 52.9%였고, 연령은 25-34세가 58.2%로 평균 31세였으며, 학력은 전문대졸이 49.4%, 대학졸(재학포함)이 36.4%였다.

현재 근무중인 병원의 종별은 종합병원이 53.3%, 병원 28.8%의 순이었으며, 병상수는 500병상 초과가 31.2%로 평균 426병상이었다.

면허 취득 후 병원의 총 종사기간은 평균 7.3년이었고, 현재 근무중인 병원의 재직기간은 3



년 이하가 57.1%로 가장 많았으며 평균 5.1년이었으며, 대부분이 물리치료실에 근무하고 현재의 직위는 일반 물리치료사가 71.3%로 대부분이었다.

<표 1> 연구대상자의 인구사회학적 특성

구 분	빈 도	퍼센트
성별		
남자	127	52.9
여자	113	47.1
연령		
25세 미만	46	19.2
25세~29세	81	33.9
30세~34세	58	24.3
35세~39세	30	12.6
40세 이상	24	10.0
무응답	1	
학력		
전문대졸	118	49.4
대학졸 (재학포함)	87	36.4
대학원졸 (재학포함)	34	14.2
무응답	1	
근무 병원 종별		
종합전문의료기관(3차)	37	15.4
종합병원	128	53.3
병 원	69	28.8
한방병원	6	2.5
면허취득 후 종사기간		
1년 이하	29	12.1
1년~3년	55	22.9
3년~5년	41	17.1
5년~10년	51	21.3
10년~15년	38	15.8
15년 초과	26	10.1
평균(±표준편차)	7.33(±6.11)	

이기효 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

구 분	빈 도	퍼센트
현재 병원 재직기간		
1년 이하	66	27.7
1년~3년	70	29.4
3년~5년	27	11.3
5년~10년	32	13.4
10년 초과	43	18.1
무응답	2	
평균(±표준편차)	5.07(±5.30)	
근무지 병원의 총병상수		
100병상 이하	18	7.6
100~200병상	47	19.8
200~300병상	48	20.3
300~400병상	38	16.0
400~500병상	12	5.1
500병상 초과	74	31.2
무응답	3	
평균(±표준편차)	426.04(±282.30)	
현재 직위		
물리치료실장	35	14.6
계장/주임	34	14.2
일반 물리치료사	171	71.3
합 계	240	100.0

## 2. 측정도구의 타당성 및 신뢰성

측정도구의 타당성 검증을 위한 요인분석의 요인과 문항의 선택기준은 일반적으로 쓰이는 기준인 고유치 1.0 이상, 요인부하량 0.4 이상으로 사용하였다. 측정도구의 신뢰도는 내적 일관성 추정에 사용되는 Cronbach's alpha 계수를 이용하였으며, 일반적으로 Cronbach's alpha 계수 값이 0.5 이상이면 비교적 신뢰성이 높은 것으로 받아들여지는데 본 연구도 이에 준하여 분석하였다.

개인특성은 2개 요인, 직무특성은 5개 요인, 전문직업성은 5개 요인, 집단응집성은 하나의 요인, 조직시민행동은 5개 요인으로 분류되었다. 각 요인들의 요인부하량은 0.5이상이고 고유치도 1.0 이상으로 일반적인 타당성 기준을 충족시키고 있어 설문이 측정하려는 변수의 개념을 비교적 정확히 측정하고 있는 것으로 나타났다. 또한 본 연구의 설문문항의 신뢰성 계수는 모든 변수가 0.5를 상회하여 문항의 내적 일관성도 있음을 확인하였다.

### 3. 모형의 검증

#### 1) 인구사회학적 특성별 전문직업성 및 조직시민행동의 변이

주요 관심 변수인 전문직업성과 조직시민행동 변수의 인구사회학적 변수별 변이를 살펴보기 위해 t-test와 일원배치 분산 분석, 상관관계 분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

전문직업성 변수는 직장이동 회수를 제외한 모든 사회인구학적 변수별로 유의한 차이를 보였다. 성별로는 남자가, 학력별로는 학력수준이 높을수록, 근무 병원은 대체로 대형 병원일수록, 직위별로는 주임/계장, 실장, 일반 물리치료사의 순으로, 연령별로는 연령이 많을수록, 면허취득후 종사기간이 길수록, 총재직기간이 길수록, 그리고 근무 병원의 병상수가 클수록 유의하게 전문직업성 인식이 큰 것으로 나타났다<표 2>.

조직시민행동 변수는 성, 학력, 현 직위, 연령, 면허취득 후 종사기간, 총 재직기간에 따라 유의한 차이를 보였다. 성별로는 남자가, 학력별로는 학력수준이 높을수록, 직위별로는 주임/계장, 실장, 일반 물리치료사의 순으로, 연령이 많을수록, 면허취득 후 종사기간이 길수록, 총 재직기간이 길수록 유의하게 바람직한 조직시민행동을 하는 것으로 나타났다<표 3> .

#### 2) 변수들의 상관관계

본 연구의 모형에 포함된 변수들간의 상관관계 분석 결과는 <표 4>와 같다. 먼저 조직시민행동과 각 변수들의 상관관계를 크기 순으로 살펴보면, 집단응집성( $p<.001$ ), 전문직업성( $p<.001$ ), 직무특성( $p<.001$ ), 성장욕구( $p<.001$ ), 외향성( $p<.001$ )의 순으로 유의한 정의 상관관계를 보였다. 이러한 상관관계의 방향은 모형의 가설에서 설정한 방향과 일치하는 결과이다. 집단응집성에는 전문직업성( $p<.001$ ), 성장욕구( $p<.001$ ), 직무특성( $p<.001$ ), 외향성( $p<.001$ )의 순으로 유의한 정의 상관관계를 보였다. 이러한 상관관계의 방향은 모형의 가설에서 설정한 방향과 모두 일치하는 결과이다.

이გი호 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

<표 2> 전문직업성의 인구사회학적 변수별 변이

구분	준거성	직업자율	봉사심	자기통제	소명의식	전체
<b>성별</b>						
남자	3.78(.54)	2.80(.69)	4.32(.55)	3.82(.53)	3.55(.54)	3.66(.35)
여자	3.54(.55)	2.79(.63)	4.05(.52)	3.74(.55)	3.48(.55)	3.52(.36)
t/F(p)	3.456 (.001)	.177 (.860)	3.841 (.000)	1.177 (.240)	.975 (.331)	2.979 (.003)
<b>학력</b>						
전문대졸	3.51(.53)	2.79(.59)	4.08(.59)	3.75(.54)	3.43(.57)	3.51(.35)
대졸	3.72(.53)	2.75(.72)	4.23(.50)	3.79(.57)	3.50(.43)	3.60(.33)
대학원 졸	4.06(.52)	2.96(.71)	4.50(.42)	3.88(.44)	3.88(.62)	3.86(.36)
t/F(p)	14.791 (.000)	1.251 (.288)	8.569 (.000)	.822 (.441)	9.353 (.000)	13.362 (.000)
<b>근무병원종별</b>						
3차의료기관	3.82(.57)	2.76(.84)	4.35(.49)	3.78(.55)	3.72(.57)	3.69(.39)
종합병원	3.75(.51)	2.85(.63)	4.25(.54)	3.80(.56)	3.56(.52)	3.64(.33)
병원	3.43(.57)	2.70(.59)	4.01(.52)	3.74(.48)	3.34(.55)	3.44(.34)
한방병원	3.54(.43)	2.83(.70)	4.17(1.00)	4.13(.65)	3.38(.38)	3.61(.48)
t/F(p)	6.577 (.000)	.824 (.482)	4.314 (.006)	1.032 (.379)	4.657 (.004)	6.093 (.001)
<b>현 직위</b>						
실장	3.73(.60)	3.07(.80)	4.22(.52)	3.88(.43)	3.47(.56)	3.68(.37)
주임/계장	3.89(.57)	2.88(.64)	4.49(.46)	3.90(.50)	3.75(.64)	3.78(.38)
평물리치료사	3.61(.53)	2.72(.62)	4.13(.56)	3.75(.56)	3.48(.52)	3.54(.34)
t/F(p)	4.065 (.018)	4.551 (.011)	6.102 (.003)	1.752 (.176)	3.477 (.032)	7.923 (.000)
<b>연 령<sup>‡</sup></b>						
	.105 (.105)	.205 (.001)	.126 (.053)	.063 (.329)	.086 (.188)	.193 (.003)
<b>면허취득 후 종사기간<sup>‡</sup></b>						
	.087 (.179)	.222 (.001)	.118 (.069)	.073 (.260)	.114 (.079)	.202 (.002)
<b>이동 횟수<sup>‡</sup></b>						
	-.116 (.073)	.080 (.214)	-.018 (.782)	-.040 (.536)	-.086 (.184)	-.051 (.429)
<b>총재직기간<sup>‡</sup></b>						
	.113 (.082)	.177 (.006)	.113 (.082)	.073 (.260)	.186 (.004)	.216 (.001)
<b>병상수<sup>‡</sup></b>						
	.235 (.000)	.060 (.356)	.186 (.004)	.012 (.849)	.198 (.002)	.218 (.001)

‡ : 상관계수와 유의수준

<표 3> 조직시민행동의 인구사회학적 변수별 변이

구분	참여행동	정당행위	스포츠맨십	이타주의	양심행동	전체
<b>성별</b>						
남자	3.48(.58)	3.93(.43)	3.58(.49)	3.77(.49)	3.86(.50)	3.69(.38)
여자	3.28(.58)	3.90(.40)	3.37(.49)	3.83(.43)	3.89(.40)	3.58(.34)
t/F(p)	2.647 (.009)	.584 (.560)	3.358 (.001)	-.944 (.346)	-.508 (.612)	2.171 (.031)
<b>학력</b>						
전문대졸	3.25(.57)	3.86(.40)	3.43(.48)	3.75(.47)	3.80(.43)	3.56(.34)
대졸	3.48(.57)	3.90(.41)	3.42(.51)	3.85(.45)	3.97(.48)	3.67(.37)
대학원 졸	3.64(.59)	4.12(.42)	3.76(.44)	3.83(.46)	3.88(.45)	3.82(.38)
t/F(p)	7.978 (.000)	5.323 (.005)	6.988 (.001)	1.318 (.270)	3.693 (.026)	7.833 (.001)
<b>근무병원종별</b>						
3차의료기관	3.54(.63)	3.99(.52)	3.50(.66)	3.70(.57)	3.85(.59)	3.68(.46)
종합병원	3.44(.54)	3.91(.44)	3.54(.48)	3.80(.48)	3.89(.43)	3.67(.36)
병원	3.19(.62)	3.87(.31)	3.36(.40)	3.86(.37)	3.86(.44)	3.55(.30)
한방병원	3.56(.47)	4.00(.22)	3.47(.43)	3.67(.21)	3.78(.27)	3.67(.18)
t/F(p)	4.163 (.007)	.733 (.533)	2.007 (.114)	1.106 (.347)	.194 (.900)	1.895 (.131)
<b>현 직위</b>						
실장	3.77(.41)	4.02(.32)	3.69(.34)	3.78(.40)	3.77(.45)	3.80(.24)
주임/계장	3.66(.52)	4.07(.37)	3.75(.53)	3.93(.48)	4.03(.44)	3.85(.40)
평물리치료사	3.26(.58)	3.86(.43)	3.38(.48)	3.78(.47)	3.87(.46)	3.56(.35)
t/F(p)	17.564 (.000)	5.535 (.004)	13.176 (.000)	1.640 (.196)	2.922 (.056)	14.731 (.000)
<b>연령<sup>†</sup></b>						
	.394 (.000)	.185 (.004)	.276 (.000)	-.024 (.715)	-.060 (.360)	.297 (.000)
<b>면허취득 후 종사기간<sup>†</sup></b>						
	.354 (.000)	.207 (.001)	.263 (.000)	-.013 (.845)	-.048 (.461)	.283 (.000)
<b>이동 횟수<sup>†</sup></b>						
	.095 (.141)	.065 (.319)	.045 (.486)	-.040 (.534)	.000 (.995)	.064 (.327)
<b>총재직기간<sup>†</sup></b>						
	.298 (.000)	.173 (.008)	.229 (.000)	.005 (.942)	-.053 (.417)	.245 (.000)
<b>병상수<sup>†</sup></b>						
	.151 (.020)	.113 (.084)	.107 (.102)	-.113 (.083)	-.036 (.581)	.101 (.122)

† : 상관계수와 유의수준

이기효 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

<표 4> 변수들의 상관관계

	조직시민행동	집단응집성	전문직업성	직무특성	성장욕구
집단응집성	.551(.000)				
전문직업성	.482(.000)	.628(.000)			
직무특성	.410(.000)	.485(.000)	.579(.000)		
성장욕구	.384(.000)	.550(.000)	.530(.000)	.493(.000)	
외향성	.341(.000)	.362(.000)	.319(.000)	.258(.000)	.351(.000)

### 3) 조직시민행동 영향요인의 경로분석

조직시민행동에의 영향 요인을 종합적으로 검토하고자 AMOS 4.0 통계package를 이용하여 경로분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같으며, 이를 간략하게 도식화하여 정리하면 <그림 2>와 같다. 본 경로분석 모형의 적합성은 절대적합지수(absolute fit measures)인  $\chi^2 = 2.825(p=.093)$ 으로 모형은 모집단의 자료에 적합한 것으로 판명되었다. 그 밖에 증분적합지수인 표준적합지수(Normed Fit Index, NFI)는 1로 기준인 0.9보다 크고, Tucker-Lewis Measure(TL)는 0.994로 만족할만한 모형의 적합도를 보이고 있다. 본 모형에 포함된 매개변수인 전문직업성과 집단응집성, 그리고 종속변수인 조직시민행동이 각 독립변수에 의해 설명되는 부분을 의미하는 다중상관치(squared multiple correlations)는 각각 42.5%, 47.4%, 36.3%로 비교적 높은 설명력을 가지는 것으로 나타났다.

성장욕구는 전문직업성, 집단응집성에 직접적인 양의 효과를 가지며, 조직시민행동에는 간접효과만을 갖는 것으로 나타났다.

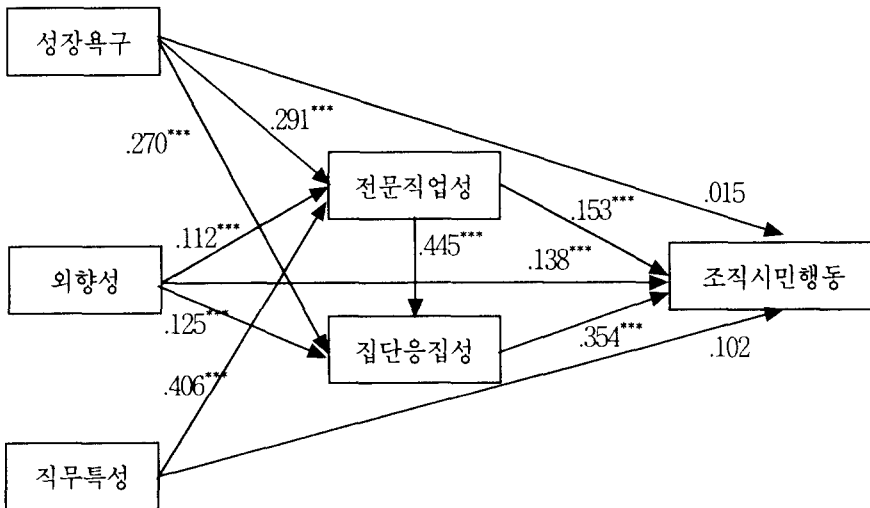
외향성은 전문직업성과 집단응집성, 그리고 조직시민행동에 직접적인 양의 효과를 가지며, 전문직업성을 통하여 집단응집성에, 그리고 전문직업성과 집단응집성을 통하여 조직시민행동에 간접 효과를 갖는 것으로 나타났다.

직무특성은 전문직업성에 가장 큰 직접효과를 갖고 있으나 조직시민행동에는 유의한 직접효과를 갖지 않는 것으로 나타났다. 한편으로 집단응집성에는 전문직업성을 매개하여 비교적 큰 간접효과를, 그리고 조직시민행동에도 전문직업성과 집단응집성을 매개로 상당한 정도의 간접효과를 갖는 것으로 나타났다.

전문직업성은 집단응집성에 상당히 큰 양의 직접효과를 갖고 있으며, 조직시민행동에도 유의한 양의 직접효과를 갖는 것으로 나타났다. 또한 집단응집성을 매개로 조직시민행동에 직

<표 5> 연구 모형의 경로분석 결과 : 조직시민행동 및 매개변수에 대한 설명변수의 효과

독립 또는 매개 변수		매개 변수		종속 변수
변수	표준화 계수	전문직업성	집단응집성	조직시민행동
성장욕구	직접효과	0.291	0.270	-
	간접효과	-	0.130	0.186
	총 효과	0.291	0.399	0.201
외향성	직접효과	0.112	0.125	0.138
	간접효과	-	0.050	0.079
	총 효과	0.112	0.175	0.217
직무특성	직접효과	0.406	-	0.102
	간접효과	-	0.181	0.126
	총 효과	0.406	0.181	0.228
전문직업성	직접효과	-	0.445	0.153
	간접효과	-	-	0.354
	총 효과	-	0.445	0.311
집단응집성	직접효과	-	-	0.354
집단응집성	간접효과	-	-	-
집단응집성	총 효과	-	-	0.354
다중상관치 (squared multiple correlations)		0.425	0.474	0.363



\*\*\*p<.001

그림 2. 경로분석의 결과

이기효 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

접효과보다 큰 간접효과를 갖는 것으로 보인다. 한편으로 전문직업성은 매개변수로서 성장욕구와 외향성이 집단응집성에 간접효과를 갖도록 하는 것을 알 수 있다.

집단응집성은 전체 설명변수 중 가장 크게 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편으로 매개변수로서 성장욕구, 외향성, 직무특성, 전문직업성이 조직시민행동에 미치는 간접효과를 매개하는 것을 알 수 있다.

## IV. 고 찰

조직시민행동은 조직에 의해 요구되는 행동으로 시간을 엄수하거나 또는 다른 동료들 돕는 행동을 하거나 주어진 역할 외의 과업을 자발적으로 수행하고 부서의 발전을 위한 창의적인 아이디어를 제안하는 등의 행동으로 직무성과에 영향을 주는 중요한 요소로 규정되고 있다. 이러한 조직시민행동을 고객이 지각할 때 고객들은 높은 서비스 품질을 지각하게 되고, 또한 고객만족에도 영향을 미치게 된다. 이 때문에 조직시민행동에 관한 연구가 많은 분야에서 수행되어졌고 검증되었지만 병원에 근무하고 있는 특정 전문직종을 대상으로 수행된 연구는 거의 찾아볼 수 없었다.

따라서 본 논문은 다양한 전문직으로 구성된 병원조직 구성원들의 자발적이고 바람직한 조직행동인 조직시민행동의 영향요인을 모색함으로써 병원 조직의 효과적인 인적자원관리에 기초적인 시사점을 도출하고자 시도되었다. 이를 위하여 병원 근무 전문직종의 하나인 물리치료사를 대상으로 이들의 조직시민행동에 영향을 미치는 개인특성, 직무특성, 전문직업성, 그리고 집단응집성을 포괄하는 영향요인 모형을 설계하고, 실증자료를 분석하여 모형을 검증하였다.

본 논문에서 제시된 실증연구의 변수 및 모형에 대한 주요 분석결과를 고찰하면 다음과 같다. 연구대상 물리치료사들이 인식하는 전문직업성은 평균 3.59로 공적봉사심이 평균 4.20으로 가장 높았으며, 다음으로 자기통제에 관한 믿음(3.79), 전문직업에의 준거성(3.67), 소명 의식(3.52)의 순이었고, 자율성은 2.79로 가장 낮게 나타났다. 이 연구에서 사용된 전문직업성 척도는 전문직의 구성요소 중 주로 전문직 구성원들이 자신의 직업을 전문직으로 여기고 있는가, 그리고 전문직으로서의 태도는 스스로 어느 정도 유지하고 있는가를 묻는 주관적이고 내적인 태도요소에 초점을 맞춘 척도이다. 따라서 객관적인 전문성에 관한 평가는 아니며,



연구대상자들의 주관적인 태도임을 유의할 필요가 있다. 병원 근무 물리치료사들의 공적봉사심이 높다는 것은 상당히 바람직한 것으로 생각되며, 한편으로 자율성이 낮다고 인식하는 것은 병원 조직내의 역학관계 및 권력 구조, 그리고 의사들의 지휘, 감독아래 업무를 처리해야 하는 상황 등이 반영된 결과로 생각된다. 참고로 최근에 대구지역 개원의를 대상으로 전문직업성을 분석한 진대구 등(2003)의 연구에 의하면 개원의들은 소명의식 및 자율성 인식도가 크고, 자기통제에 관한 믿음 인식도가 크게 낮은 것과 비교하면 서로 다른 상황에 놓여있음을 알 수 있다.

연구 대상 물리치료사들의 조직시민행동은 평균 3.64로 정당한 행위(3.91), 양심적 행동(3.88), 이타주의(3.80)는 평균 이상을, 스포츠맨십(3.48) 및 참여행동(3.39)은 평균 이하의 점수를 나타냈다. 이러한 결과는 조직시민행동 중 특히 스포츠맨십과 참여행동 차원을 제고하기 위한 관리방안이 모색되어야 함을 시사한다.

주요 관심 변수인 전문직업성과 조직시민행동 변수의 사회인구학적 변수별 변이를 살펴보기 위해 t-test와 일원배치 분산 분석, 상관관계 분석을 실시한 결과, 전문직업성 변수는 직장이동 회수를 제외한 모든 사회인구학적 변수별로 유의한 차이를 보였다. 성별로는 남자가, 학력별로는 학력수준이 높을수록, 근무 병원은 대체로 대형 병원일수록, 직위별로는 주임/계장, 실장, 일반 물리치료사의 순으로, 연령별로는 연령이 많을수록, 면허취득후 종사기간이 길수록, 총재직기간이 길수록, 그리고 근무 병원의 병상수가 클수록 유의하게 전문직업성 인식이 큰 것으로 나타났다.

근무 병원의 규모가 물리치료사의 전문직업성 인식에 유의한 영향을 미치는 것은 특기할 만한 사실로 대형 병원에 근무하는 물리치료사의 경우 함께 일하는 동료 물리치료사가 많으므로 같은 직종 동료와의 상호작용이 활발하고, 세분화되고 전문화된 물리치료 업무를 담당할 기회가 많으며, 담당하는 환자의 수가 비교적 적정하여 자기개발을 할 수 있는 여유가 많아 전문성을 함양할 기회가 상대적으로 크기 때문인 것으로 판단된다. 남성의 전문직업성이 상대적으로 높은 것은 정확하게 설명하긴 어렵지만, 평생 직업으로서의 인식이 여성에 비하여 상대적으로 높은데서 비롯된 것으로 생각된다. 학력수준이 높을수록 전문직업성 인식이 높은 것은 자기개발과 전문직업성간의 상관성이 높은 것을 시사한다. 연령 및 종사기간, 재직기간이 길수록 전문직업성 인식이 높은 것은 물리치료사로서의 생활을 오래하여 직종에 대한 안정성과 애착이 커진데서 연유한 것으로 판단된다. 직위별로 주임/계장급의 전문직업성 인식이 실장급 보다 큰 것은 주임/계장급이 중견 물리치료사로서 자기개발 의식과 직업에 대한 애착이 상대적으로 크기 때문에 비롯된 것으로 생각된다.

이기효 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

조직시민행동의 경우 성별로는 남자가, 학력별로는 학력수준이 높을수록, 직위별로는 주임/계장, 실장, 일반 물리치료사의 순으로, 연령이 많을수록, 면허취득 후 종사기간이 길수록, 총 재직기간이 길수록 유의하게 바람직한 조직시민행동을 하는 것으로 나타났다. 남성의 조직시민행동이 상대적으로 바람직한 것은 전문직업성 인식에 있어서와 비슷하게 평생 직업으로서의 인식이 여성에 비하여 상대적으로 높은데서 비롯된 것으로 생각된다. 학력수준이 높을수록 조직시민행동이 바람직한 것 역시 자기개발과 조직시민행동간의 상관성이 높은 것을 시사한다. 연령 및 종사기간, 재직기간이 길수록 전문직업성 인식이 높은 것은 물리치료사로서 병원에 오래 근무함으로써 병원내 지위 및 경제적 안정 등의 원인에서 비롯된 것으로 판단된다. 직위별로 주임/계장급의 전문직업성 인식이 실장급 보다 큰 것은 주임/계장급이 증진 물리치료사로서 자아의식이 크고 향후 발전을 적극적으로 모색하는 계층이기 때문인 것으로 판단된다.

연구 모형을 경로분석으로 검증한 결과는 다음과 같다.

먼저, 성장욕구는 전문직업성, 집단응집성에 직접적인 양의 효과를 가지며, 조직시민행동에는 간접효과만을 갖는 것으로 나타났다. Schnake(1991)가 성취욕구와 자율욕구를 하나로 통합한 고차적 욕구가 일반화된 순응적 시민행동에 정적인 영향을 미친다고 하였으며, Hui, Organ & Crooker(1993)는 고차적 욕구가 직무만족과 조직몰입에도 정적인 영향을 미치며 궁극적으로 조직시민행동과도 유의한 관계가 있다고 하였으므로 전문직업성과 집단응집성에 유의한 정의 영향을 미치고, 이를 통하여 조직시민행동에 간접적인 영향을 미치는 것을 미루어 짐작할 수 있을 것이다. 높은 성장욕구의 소유자들은 핵심과업 이외에 다른 과업들을 수행함으로써 자신의 고차적인 욕구를 달성하고자 하는 경향이 강하기 때문이다. 다만 조직시민행동에 직접효과를 갖지 않는 것은 성장욕구가 친사회적 행동, 즉 조직시민행동과 유의한 관계가 있다는 Puffer(1987)의 연구와는 조금 다른 결과로 볼 수 있겠다.

외향성은 전문직업성과 집단응집성, 그리고 조직시민행동에 직접적인 양의 효과를 가지며, 전문직업성을 통하여 집단응집성에, 그리고 전문직업성과 집단응집성을 통하여 조직시민행동에 간접 효과를 갖는 것으로 나타났다. 이처럼 외향성이 전문직업성과 집단응집성, 그리고 조직시민행동에 직접 효과를 갖는 것은 외향적인 물리치료사들의 경우 현 상황에 쉽게 적응하는 경향이 있기 때문에 직무나 조직 관련 요인들에 대하여 쉽게 만족을 느끼는 경향이 있기 때문인 것으로 판단된다(Smith, Organ 및 Near, 1983). 또한 외향성이 전문직업성과 집단응집성의 매개를 통하여 조직시민행동에 간접효과를 갖는 것 역시 Motowidlo, Packard 및 Manning(1986)의 연구에서 외향성이 직무만족의 매개를 통해 조직시민행동과 관계가 있음을

밝히는 것과 유사한 결과라 하겠다.

직무특성은 전문직업성에 가장 큰 직접효과를 갖고 있으나 조직시민행동에는 유의한 직접효과를 갖지 않는 것으로 나타났다. 한편으로 집단응집성에는 전문직업성을 매개하여 비교적 큰 간접효과를, 그리고 조직시민행동에도 전문직업성과 집단응집성을 매개로 상당한 정도의 간접효과를 갖는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무특성이 직무담당자의 내적 동기를 불러 일으키며 직무만족을 유발하는 속성 때문에 조직시민행동을 결정하는 주요 선행요인으로 간주될 수 있다(Karambayya, 1990; Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994)는 선행 연구결과와 다소 거리가 있는 것으로 판단되나, 전문직업성과 집단응집성을 매개하여 조직시민행동에 상당한 크기의 간접효과를 갖고 있는 것으로 보아 직무특성이 조직시민행동에 주요한 영향요인이 된다는 것은 틀림없는 것으로 사료된다.

전문직업성은 집단응집성에 상당히 큰 양의 직접효과를 갖고 있으며, 조직시민행동에도 유의한 양의 직접효과를 갖는 것으로 나타났다. 또한 집단응집성을 매개로 조직시민행동에 직접효과보다 큰 간접효과를 갖는 것으로 보인다. 한편으로 전문직업성은 매개변수로서 성장욕구와 외향성이 집단응집성에 간접효과를 갖도록 하는 것을 알 수 있다. 따라서 전문직업성은 직무만족(Smith, Organ and Near, 1983), 조직정당성(Niehoff and Moorman, 1991), 조직의 지원(Witt, 1991) 등 조직시민행동의 매개 변수와 마찬가지로, 물리치료사의 경우 조직시민행동의 중요한 매개변수 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 전문 의료직종이 경우 전문직업성이 조직시민행동을 설명하는 중요한 변수가 될 수 있음을 시사한다 할 것이다.

집단응집성은 전체 설명변수 중 가장 크게 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편으로 매개변수로서 성장욕구, 외향성, 직무특성, 전문직업성이 조직시민행동에 미치는 간접효과를 매개하는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 집단응집성이 구성원간 상호 협력적이고 성과 증진에 기여하는 조직시민행동의 중요한 상황적 선행변수(situation factor)로써 인식된다고 제시한 Van Dyne 등(1995)의 연구 결과를 지지하고 있다. 다양한 직종의 결합체로 이루어진 병원 조직의 경우 집단응집성이 분과적 작용을 통하여 역기능을 발휘할 가능성이 있음에도 집단응집성이 조직시민행동을 강화하는 주요 요인으로 나타난 것은 특기할 만한 일이다.

이상의 모형 검증 결과는 결국 조직시민행동에 대한 동기부여를 통한 조직유효성의 제고는 단편적 요소에 의한 접근으로는 어려우며 적어도 다양한 선행요인, 매개요인, 그리고 조직시민행동을 입체적, 동태적으로 고려하는 포괄적인 틀에 의한 접근이 요구됨을 시사한다고 할 것이다.

## V. 결 론

본 논문은 다양한 전문직으로 구성된 병원조직 구성원들의 자발적이고 바람직한 조직행동인 조직시민행동의 영향요인을 모색함으로써 병원 조직의 효과적인 인적자원관리에 기초적인 시사점을 도출하고자 시도되었다. 이를 위하여 전문직종의 하나인 물리치료사를 대상으로 이들의 조직시민행동에 영향을 미치는 개인특성, 직무특성, 전문직업성, 그리고 집단응집성을 포괄하는 영향요인 모형을 설계하고, 실증자료를 분석하여 모형을 검증함으로써 물리치료사의 조직시민행동을 촉진하기 위한 시사점을 제언하고자 하였다. 실증 자료는 부산·경남 지역의 병원급 이상 주요 의료기관에 근무하는 물리치료사 250명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 자기기입식 조사에 의해 수집되었으며, 부실한 응답을 제외하고 최종 분석에 사용된 응답은 240명으로 실효 응답률은 96%인 셈이다. 실증 분석의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 주요 관심 변수인 전문직업성과 조직시민행동의 인구사회학적 특성별 변이를 살펴보면, 전문직업성의 경우 남성, 학력수준이 높을수록, 근무 병원이 대형일수록, 직위별로는 계장/주임급이, 연령이 많을수록, 종사기간이 길수록, 현 병원 재직기간이 길수록 전문직업성의 인식 정도가 유의하게 높았다( $p < .05$ ). 조직시민행동의 경우 남성, 학력수준이 높을수록, 계장/주임 및 실장급이, 연령이 많을수록, 종사기간이 길수록, 현 병원 재직기간이 길수록 유의하게 바람직한 조직시민행동을 보이고 있다( $p < .05$ ). 전문직업성 인식과 조직시민행동 수준이 상대적으로 미흡한 계층에 대한 교육, 동기부여 등 관리대책이 요망된다고 하겠다.

둘째, 개인특성 요인 중 성장욕구는 전문직업성과 집단응집성에 유의한 정의 영향을 미치고 있으나, 조직시민행동에는 직접효과를 가지고 있지 못하며, 외향성은 전문직업성과 집단응집성에 유의한 정의 영향을 미치며, 동시에 조직시민행동에 정의 직접효과를 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 인력의 선발과 인성 교육에 주의가 요구됨을 시사한다.

셋째, 직무특성은 전문직업성에는 매우 큰 정의 효과를 가지나, 조직시민행동에 직접효과를 가지고 있지는 않은 것으로 나타났다.

넷째, 전문직업성은 집단응집성에 매우 큰 정의 영향을 미치며, 조직시민행동에도 직접적인 정의 효과를 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 물리치료사의 전문직업성 함양이 병원 조직내 바람직한 조직시민행동을 강화할 수 있다는 사실을 시사하며, 따라서 전문직업성 함양을 위한 직무재설계, 전문기술교육 및 자질 향상 등 지원을 활성화해야 할 것으로 사

료된다.

다섯째, 집단응집성은 조직시민행동을 매개하는 요인으로 조직시민행동에 가장 큰 정의 직접효과를 가지는 것으로 나타났다. 그러므로 물리치료 부서 내의 응집성을 강화하도록 부서 내의 인화를 위한 지원방안을 모색해야 할 것으로 보여진다.

본 연구의 결과는 물리치료사의 조직시민행동을 촉진하기 위한 시사점을 제언함과 동시에 연구 모형의 병원 조직내 전문직종에의 적합성 여부 규명의 기초자료를 제공하였다는 의의를 가진다고 하겠다. 그러나 본 연구는 아래와 같은 일정한 한계를 가지므로 해석에 유의할 필요가 있으며, 추후 연구에서 보완되어야 할 것이다.

첫째, 본 연구의 실증분석에서 도출된 결과들을 일반화시켜 적용하는데는 일정한 한계가 있다. 부산·경남 지역의 병원급 이상 의료기관에 근무하고 있는 물리치료사를 연구대상으로 실증 분석하였기 때문에 분석 결과가 우리나라 전체 병원급 이상 의료기관에 근무하고 있는 물리치료사의 일반적 경향이라고 단정할 수 없기 때문이다. 따라서 전국 단위나 광범위한 표본 수가 확보된 포괄적인 표본에 대한 분석이 이루어져야만 일반화될 가능성이 있다고 하겠다.

둘째, 본 연구는 설문을 통하여 수행되었기 때문에 응답자의 주관적 판단에 의존하였으므로 이러한 방법이 지니는 고유한 한계성을 포함하고 있으며, 또한 전문직업성과 집단응집성에 주목하여 물리치료사의 조직시민행동을 설명하였기 때문에 다른 중요 변수들을 고려하지 못하였으므로, 향후에는 모형의 간결성을 잃지 않는 범위 내에서 다른 변수들을 고려하는 것이 필요하다고 하겠다.

셋째, 본 연구는 물리치료사를 대상으로 전문직업성을 주요 변수로 고려하였는 바, 향후 병원 조직을 구성하고 있는 다른 전문 직종, 즉, 의사, 간호사, 행정직원 등을 대상으로 하는 통합적인 연구를 통하여 전문직업성과 조직시민행동간의 관계에 대한 연구가 이루어질 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 김영국(2000). 호텔기업에서 조직시민행동에 관한 연구, 지역개발연구, 6 : 127-146.
- 김한중, 신의철, 이기효 (2003), 병원조직관리론, 가톨릭대학출판부, 218-220.
- 류태모, 박봉규, 송경수(2001) 조직시민행동의 연구를 위한 미래의 과제, 인적자원관리연구, 2 : 79-111.
- 송경수, 박봉규, 김남현(1999), 조직구성원의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성 및 태도간의 관

이기효 외 : 물리치료사의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 집단응집성이 조직시민행동에 미치는 영향

계에 관한 연구, 인사관리연구, 32(1) : 51-88.

송경수, 최만기, 박봉규(1998), 직무만족과 조직몰입의 조직시민행동에 대한 매개역할에 관한 탐색적 연구, 인사·조직연구, 7(2) : 139-189.

송경수(1995), 조직시민행동에 대한 직무만족, 조직몰입 및 조직정당성의 매개역할, 계명대학교 대학원 박사학위 논문.

윤만희(2000), 서비스종업원 조직시민행동의 사회교환론적 선행변수와 서비스 품질에 관한 연구, 경영학연구, 29(4) : 723-747.

이기효, 최옥자(2001), 병원 간호조직의 리더쉽, 조직문화유형, 조직문화강도와 조직유효성의 관계, 6(4) : 1-29.

이기효(1994), 이직의도 결과모형의 실증연구, 성균관대학교 박사학위 논문.

정대훈(2001), 조직지원에 대한 인식과 조직몰입 및 조직시민행동의 관계에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위 논문.

진대구, 감신, 강윤식(2003) 등, 개원의사들의 전문직업성과 직무스트레스가 직업만족도에 미치는 영향, 예방의학 학회지, 36(2) : 153-162

허영배(2002), 물리치료사의 직무스트레스와 조직효과성 : 부산지역 근무자를 중심으로, 인제대학교 보건대학원 석사학위 논문.

Anderson, J. C. and D. W. Gerbing(1998). Structural Equation Modeling in Practice : A Review and Recommended Two-step Approach. Psychological Bulletin, 103 : 411-423.

Hackman, J. R. and G. R. Oldham(1976). Motivation Through the Design of Work : Test of a Theory. Organizational Behavior and Human Performance, 7 : 250-279.

Hall RH(1968). Professionalization and bureaucratization. Am Social Rev, 33 : 92-104

Hui, C., D. W. Organ, and K. Crooker(1993). Time Pressure Type a Behavior and Organizational Citizenship Behavior : A Field Study and Experiment. Unpublished manuscript, Bloomington, IN, Indiana University Press.

Karambayya, P(1990). Contextual Predictors of Organizational Citizenship Behavior. The Academy of Management Proceedings, 221-225.

Konovsky, M. A. and D. W. Organ(1996). Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior. Journal of Organizational Behavior, 17 : 253-266.

Moorman, R. H. B. P. Niehoff, and D. W. Organ(1994). Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior : Sorting the Effects of Job Satisfaction

- Organizational Commitment and Procedural Justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 7 : 231-237.
- Motowidlo, S. J., J. S. Packard, and M. R. Manning(1986). Occupational Stress : Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 71 : 618-629.
- Organ, D. W(1988). *Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome*. Lexington MA Lexington Books.
- Organ, D. W(1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. In B. M. Staw and L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 12 : 43-72.
- Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, and W. H. Bommer(1996). Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction Commitment Trust and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, 22 : 259-298.
- Puffer, S. M(1987). Prosocial Behavior Noncompliant Behavior and Work Performance among Commission Salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 72 : 615-621.
- Schnake, M(1991). Organizational Citizenship : A Review Proposed Model and Research Agenda. *Human Relations*, 44 : 735-759.
- Smith, C. A. D. W. Organ, and J. P(1983). Near, "Organizational Citizenship Behavior : Its Nature and Antecedents," *Journal of Applied Psychology*, 68 : 653-663.
- Van Dyne, L., J. W. Graham, and R. M. Dienesch(1994). Organizational Citizenship Behavior : Construct Redefinition Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, 37 : 765-802.
- Williams, L. J. and S. E(1991). Anderson. Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17 : 601-617.